Cynllun peilot ymdopi â'r newid i gredyd cynhwysol

Canlyniadau terfynol

Sut y gallwn ni gynorthwyo hawlwyr credyd cynhwysol i ymdopi'n llwyddiannus o dan y system newydd

Tîm Effaith Cyngor ar Bopeth, Rhagfyr 2013

Crynodeb gweithredol

Credyd cynhwysol

Credyd cynhwysol yw'r taliad lles sengl sydd wedi dechrau cymryd lle chwech o fudd-daliadau presennol, yn cynnwys rhai sy'n cael eu talu i bobl mewn gwaith ar incwm isel: credyd treth gwaith; lwfans ceisio gwaith yn seiliedig ar incwm; lwfans cyflogaeth a chymorth yn seiliedig ar incwm; cymhorthdal incwm; credyd treth plant a budd-dal tai.

Mae Cyngor ar Bopeth yn croesawu amcanion y credyd cynhwysol i symleiddio'r system fudd-daliadau a gwneud i waith dalu. Mae gwerth i'r egwyddor hon i'r gymdeithas ac i'r hawlwyr fel ei gilydd, ac mae'n cyd-fynd â'n delfrydau o alluogi a grymuso pobl, gan eu gwneud yn fwy annibynnol a'u helpu i reoli eu harian yn well. Ond mae angen gweithredu credyd cynhwysol yn iawn er mwyn gwireddu ei botensial. Rydym yn cydnabod y gallai fod angen cymorth ar hawlwyr i newid i'r system newydd yn llwyddiannus, a gwireddu'r manteision y gallai'r newid hwn eu cynnig.

Gallai cynigion y Llywodraeth ar gyfer credyd cynhwysol olygu'r manteision allweddol canlynol:

- Bydd y broses hawlio yn symlach gan y bydd gofyn i hawlwyr ymdrin ag un adran o'r Llywodraeth yn unig, gan leihau'r risg o oedi cyn talu budd-daliadau neu o ordaliad.

- Bydd y system yn fwy ymatebol ac effeithlon wrth addasu i newidiadau yn amgylchiadau ac enillion unigolion.

- Bydd yn haws i bobl gyfrifo pa un a fyddent yn well eu byd ai peidio drwy weithio rhagor o oriau a chynyddu cymhellion ariannol i weithio.

Rhaid gweithredu credyd cynhwysol yn gywir er mwyn gwireddu'r manteision hyn. Er mwyn grymuso a galluogi hawlwyr, rhaid i'r cymorth cywir fod ar gael i helpu pobl i symud yn llwyddiannus i'r system newydd. Mae'n hanfodol bod y Llywodraeth yn darparu cyllid ychwanegol i gefnogi pobl sy'n trosglwyddo i gredyd cynhwysol er mwyn paratoi a gwella eu gallu i ymdopi o dan y system newydd.

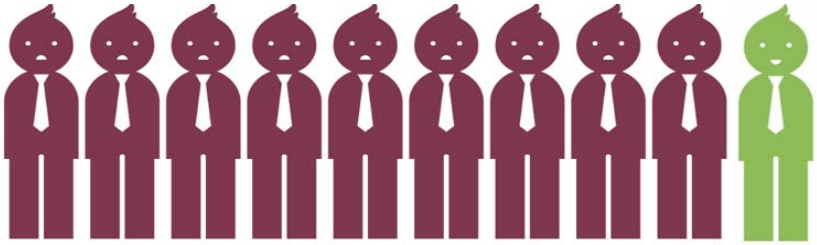
Cynllun peilot ymdopi â'r newid

Lluniwyd y cynllun peilot ymdopi â'r newid er mwyn deall ar faint o'n cleientiaid cyfredol y byddai'r credyd cynhwysol yn effeithio, a deall eu proffil demograffig a galluogrwydd. O wneud hyn, roeddem am nodi pa wasanaethau oedd eu hangen i ddarparu'r cymorth angenrheidiol ar eu cyfer, a pha mor effeithiol oedd y gwasanaethau hyn o ran galluogi cleientiaid i ymdopi'n llwyddiannus â'r newid i gredyd cynhwysol.

Prif ganfyddiadau

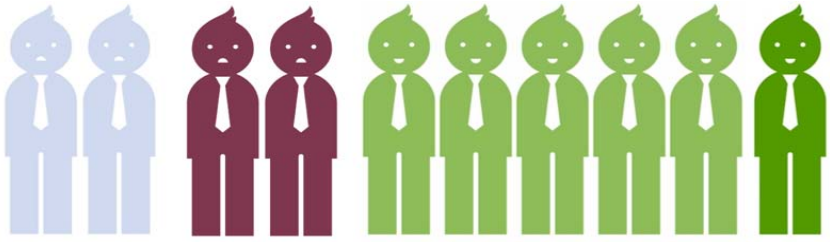
Bydd angen cymorth i ymdopi â'r newid ar **9 o bob 10 cleient**, mewn un neu fwy o'r meysydd galluogrwydd canlynol: taliadau misol, cyllidebu, bancio, cael y wybodaeth ddiweddaraf a mynd ar-lein.

Cynt: nid oes gan 92% y gallu angenrheidiol i ymdopi â'r newid



Ar ôl cael cyngor a chymorth gan y gwasanaeth Cyngor ar Bopeth (CAB) **mae dros hanner y cleientiaid wedi gwella'u sgiliau** ym mhob un o'r pum maes allweddol.

Wedyn: Mae cymorth Cyngor ar Bopeth wedi gwella gallu a sgiliau dros hanner y cleientiaid; ni wnaeth 23% gymryd rhan yn y broses: mae 20% heb symud ymlaen.



Nid dim ond pobl agored i niwed fydd angen cymorth. Nododd ein cynllun peilot fod yr anghenion cychwynnol am gymorth ym mhob maes galluogrwydd yr un fath ar gyfer yr holl nodweddion proffil, gyda 38 cant o'r cleientiaid angen cymorth ym mhob un o'r pum maes galluogrwydd.

Mae 50 y cant o gleientiaid cyffredin Cyngor ar Bopeth yn cael eu heffeithio gan y newid ar hyn o bryd, ac eisoes yn gweld ein canolfannau fel man i gael cyngor a chymorth. Mae hyn yn cyfateb i filiwn o bobl ar draws ein gwasanaeth. Rhagwelwn mai atom ni y bydd llawer o'r 10 miliwn o bobl[1] y mae disgwyl iddynt ymdopi â chredyd cynhwysol yn troi gyntaf. Bydd y galw hwn yn creu goblygiadau sylweddol i'n gwasanaeth.

Mae ein cynllun peilot yn dangos bod ein cyngor a'n cymorth, ynghyd â gwasanaethau newydd pwrpasol, yn gallu helpu i rymuso'r rhan fwyaf o bobl sydd angen cymorth i ddod yn fwy annibynnol drwy wella eu sgiliau a'u gallu i reoli'r newid.

Gyda chyllid ychwanegol ar gyfer y gwasanaethau cymorth cywir i ateb anghenion pobl, gallwn wella sgiliau a gallu dros hanner y cleientiaid sydd heb y gallu priodol ar gyfer credyd cynhwysol, fel eu bod yn fwy tebygol o allu rheoli hawliad.

[1] Tŷ'r Cyffredin, Y Pwyllgor Cyfrifon Cyhoeddus, Universal Credit: early Progress, Thirtieth Report of Session 2013-14 (7 Tachwedd 2013), Tudalen 13
http://www.publications.parliament.uk/pa/cm201314/cmselect/cmpubacc/619/619.pdf

Yr angen am gymorth

Rydym wedi nodi'r rhwystrau rhag gallu newid yn llwyddiannus i gredyd cynhwysol. Mae'r rhwystrau hyn yn gyfuniad o ffactorau allanol (e.e. defnydd o'r rhyngrwyd), gallu cleientiaid (e.e. llythrennedd), gwybodaeth cleientiaid (e.e. gallu ariannol), ac ymddygiad cleientiaid (e.e. gwybod am y newidiadau ac ymateb iddynt).

Mae'r prif ganfyddiadau ynglŷn â'r rhwystrau rhag gallu newid yn llwyddiannus i gredyd cynhwysol yn cynnwys y canlynol:

Mae **95 y cant** yn cytuno y byddent yn elwa o allu dewis cael eu talu bob pythefnos;

Mae **80 y cant** yn cytuno y byddent yn elwa o gael rhent wedi'i dalu'n uniongyrchol i'w landlord;

Byddai **21 y cant** yn ei chael hi'n anodd cael eu budd-dal wedi'i dalu i un cyfrif banc ar gyfer yr aelwyd.

Her arall i'n cynllun peilot yw bod rhai cleientiaid wedi rhoi'r gorau i'r broses, gan nad ydynt yn teimlo eto bod credyd cynhwysol yn berthnasol iddynt.

Mae newid ymddygiad yn broses hirdymor, ac mae angen darpariaeth i sicrhau bod unigolion yn cael cymorth drwy gydol y cyfnod o newid, yn gwybod pryd a sut i baratoi ar gyfer newidiadau ac yn cael help addas i anghenion personol unigolion.

Gwyddom pa wasanaethau fydd eu hangen ar ein cleientiaid i wneud y newid ac mae'r rhain yn mynd ymhellach na'n darpariaeth arferol o ran llwyth gwaith a'r mathau o wasanaethau a ddarparwn.

Byddwn angen cymorth i helpu'r bobl fydd yn troi atom ni am help.

Cynnwys

Crynodeb gweithredol 3

Cynllun peilot ymdopi â'r newid: beth yw cynnwys y cynllun peilot, a pham? 8

Faint o bobl fydd angen cymorth i newid yn llwyddiannus? 12

Faint sydd wedi gwella'u gallu ar ôl cael cymorth CAB? 13

Taliadau misol 15

Cyllidebu 17

Bancio 19

Cael y wybodaeth ddiweddaraf 21

Mynd ar-lein 23

Gweithredu credyd cynhwysol a'r cymorth sydd ei angen 25

Atodiad: methodoleg 27

Cynllun peilot ymdopi â'r newid: beth yw cynnwys y cynllun peilot, a pham?

Beth yw credyd cynhwysol, a sut y bydd yn effeithio ar ein cleientiad?

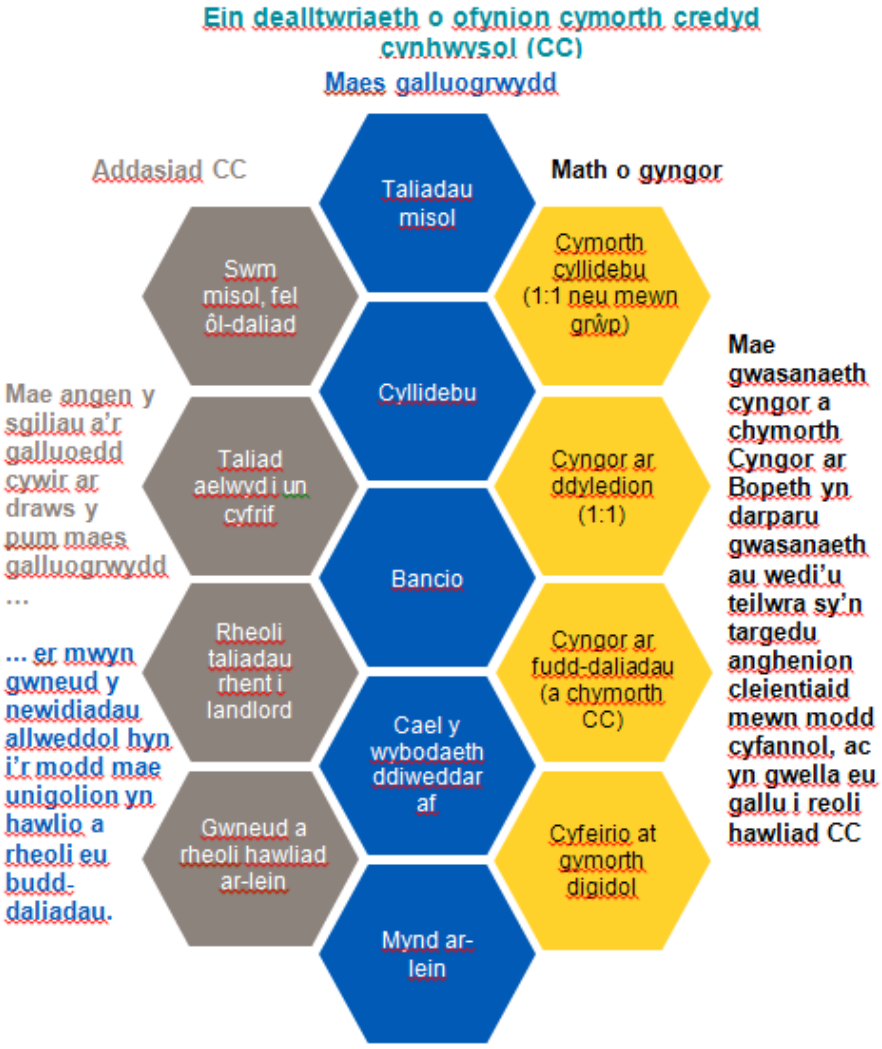
Credyd cynhwysol yw'r taliad lles sengl sy'n cael ei gyflwyno i gymryd lle chwech o fudd-daliadau presennol: lwfans ceisio gwaith yn seiliedig ar incwm, lwfans cyflogaeth a chymorth yn seiliedig ar incwm, cymhorthdal incwm, credyd treth gwaith, credyd treth plant a budd-dal tai. Drwy i un adran o'r Llywodraeth (yn lle tair) weinyddu un budd-dal, y syniad yw gwneud hawlio a chynnal hawliad yn symlach a'i bod yn haws sicrhau bod manteision amlwg i'w cael o ennill mwy o arian. Fodd bynnag, mae'r ffordd y caiff y budd-dal ei hawlio a'i dalu hefyd yn newid a bydd hyn yn galw am addasu enfawr ar ran llawer o bobl. Mae'r prif newidiadau yn cynnwys:

- addasu i un taliad misol, ar ffurf ôl-daliad – yn lle dau neu dri thaliad o'r budd-daliadau hyn ar wahanol adegau o'r mis.
- un taliad i bob aelwyd, i un cyfrif banc – yn lle sicrhau bod taliadau ar gyfer plant yn cael eu talu i'r prif ofalwr.
- cyfrifoldeb yr hawlydd fydd rheoli taliadau rhent uniongyrchol i'r landlord
- gwneud a rheoli hawliad ar-lein

Mae angen cynorthwyo unigolion drwy'r newid hwn i sicrhau eu bod yn gallu rheoli'r newid i gredyd cynhwysol yn llwyddiannus.

Rydym wedi nodi pum maes galluogrwydd allweddol y mae pobl angen y gallu priodol ynddynt er mwyn rheoli hawliad.

Aethom ati i asesu sgiliau a gallu cleientiaid yn y pump o feysydd hyn ac roedd cyngor a chymorth CAB yn ceisio'u gwella.


Ein dealltwriaeth o ofynion cymorth credyd cynhwysol (CC)
Maes galluogrwydd
Addasiad CC
Math o gyngor
Taliadau misol
Swm misol, fel ôl-daliad
Cymorth cyllidebu (1:1 neu mewn grŵp)
Cyllidebu
Taliad aelwyd i un cyfrif
Cyngor ar ddyledion (1:1)
Bancio
Rheoli taliadau rhent i landlord
Cyngor ar fudd-daliadau (a chymorth CC)
Cael y wybodaeth ddiweddar af
Gwneud a rheoli hawliad ar-lein
Cyfeirio at gymorth digidol
Mynd ar-lein
Mae angen y sgiliau a'r galluoedd cywir ar draws y pum maes galluogrwydd ...
... er mwyn gwneud y newidiadau allweddol hyn i'r modd mae unigolion yn hawlio a rheoli eu budd-daliadau.
Mae gwasanaeth cyngor a chymorth Cyngor ar Bopeth yn darparu gwasanaeth au wedi'u teilwra sy'n targedu anghenion cleientiaid mewn modd cyfannol, ac yn gwella eu gallu i reoli hawliad CC

Beth yw'r cynllun peilot ymdopi â'r newid?

Lluniwyd a chynhaliwyd y cynllun peilot ymdopi â'r newid gan Cyngor ar Bopeth er mwyn deall lefel a natur y cymorth fydd ei angen ar ein cleientiaid i newid i gredyd cynhwysol yn llwyddiannus. Gweithiodd y prosiect gyda thros 1,700 o gleientiaid mewn tair canolfan Cyngor ar Bopeth (Birmingham, Ynys Môn a Gogledd Dorset).

Cyllidodd Cyngor ar Bopeth bob canolfan i ymchwilio i ofynion cymorth eu cleientiaid, gan gynyddu nifer yr ymyriadau a gyflawnwyd yn ystod y cyfnod hwn, ac addasu gwasanaethau cyngor a chymorth presennol yn ôl yr angen. Dewiswyd y tair canolfan hyn am eu bod yn adlewyrchu natur amrywiol ein gwasanaeth - gan weithredu mewn amgylchedd gwledig a threfol gyda phroffiliau cleientiaid ac adnoddau gwahanol.

Cynhaliwyd y cynllun peilot rhwng mis Mawrth a mis Medi 2013, ac roedd iddo dri cham allweddol, pob un wedi'i lunio i hybu dealltwriaeth Cyngor ar Bopeth o effaith gweithredu credyd cynhwysol.

Asesiad cychwynnol:	Dros gyfnod o dri mis, aseswyd pob cleient a ddaeth i mewn i bob un o ganolfannau'r cynllun peilot i nodi a oedd credyd cynhwysol yn berthnasol iddynt (h.y. a oeddent yn derbyn un o'r budd-daliadau sy'n cael eu heffeithio). Ar gyfer cleientiaid a fyddai'n cael eu heffeithio gan gredyd cynhwysol, aethom ati i asesu eu gallu yn y pum maes galluogrwydd a nodwyd. O hyn, cawsom ddealltwriaeth o gwmpas a graddfa'r cymorth sydd ei angen ar gyfer credyd cynhwysol ymhlith ein cleientiaid presennol.
Cyngor a chymorth CAB:	Ar ôl nodi anghenion cymorth cleientiaid, cyflwynodd pob canolfan ymyriadau wedi'u teilwra gyda'r nod o lenwi bylchau posibl yn y sgiliau a'r galluoedd sydd eu hangen i reoli credyd cynhwysol. Cafodd y rhain eu cynnig i bob cleient y nodwyd eu bod angen cymorth pellach. Roedd hyn yn ein galluogi i ddeall beth oedd yn effeithiol o ran cynnydd cleientiaid a'u hymgysylltiad â ni. Roeddem yn mesur cynnydd y cleientiaid bob tro y byddem yn eu gweld.
Arolwg dilynol:	Ar ddiwedd y cynllun peilot, holwyd i'r cleientiaid pa effaith oedd ein hymyriadau wedi'i chael arnynt a pha gymorth pellach allai fod ei angen arnynt pan fydd y credyd cynhwysol yn cael ei gyflwyno.

Mae manylion pellach am y fethodoleg, y meysydd galluogrwydd a'r system sgorio i'w gweld yn yr atodiad.

Pam y cynhaliodd y gwasanaeth Cyngor ar Bopeth y cynllun peilot hwn?

Er mwyn rhoi'r cymorth gorau i'n cleientiaid

Mae ffigurau'r Adran Gwaith a Phensiynau yn dangos y bydd y newid i gredyd cynhwysol yn effeithio'n uniongyrchol ar 10 miliwn o bobl. Bydd yn rhaid iddynt ddatblygu sgiliau, ymddygiad a ffigurau newydd.

Rydym yn cydnabod y bydd y gwasanaeth Cyngor ar Bopeth yn chwarae rhan allweddol yn darparu cymorth i unigolion sydd angen help. Drwy'r cynllun peilot, nodwyd y bydd 50 y cant o'n cleientiaid presennol yn cael eu heffeithio gan y newid. Mae hyn yn cyfateb i filiwn o bobl. Rhagwelwn mai atom ni y bydd llawer o'r 10 miliwn o unigolion y bydd cyflwyno'r credyd cynhwysol yn effeithio arnynt yn troi gyntaf.

Fel darparwr cymorth allweddol, roeddem eisiau deall sut orau i helpu ein cleientiaid a mynd i'r afael â'u hanghenion gallu. Lluniwyd y cynllun peilot felly i helpu i baratoi ein gwasanaeth cyn i gredyd cynhwysol gael ei gyflwyno, gan gael cipolwg ar sut y bydd yn effeithio ar ein cleientiaid a rhwystrau posibl i newid.

Mae ein canlyniadau'n dangos y gall Canolfannau Cyngor ar Bopeth (CAB) alluogi a grymuso cleientiaid ond bod angen ystod eang o gymorth ar lawer o bobl. Gwelsom y bydd angen cymorth ar 9 o bob 10 cleient i wneud y newid, gyda 38 y cant ohonynt ag anghenion cymorth ym mhob un o'r meysydd galluogrwydd a nodwyd.

Nid dim ond pobl yr ystyrir eu bod yn agored i niwed gan amlaf (e.e. pobl anabl a phobl â phroblemau iechyd meddwl) fydd angen cymorth. Nododd ein cynllun peilot fod anghenion cymorth cychwynnol ym mhob un o'r meysydd galluogrwydd yr un fath ar gyfer yr holl nodweddion proffil. Bydd angen i'r strwythurau cymorth sy'n cael eu rhoi ar waith i alluogi pobl i ymdopi â'r newid gwmpasu ystod o wasanaethau er mwyn darparu ar gyfer y sbectrwm llawn o unigolion fydd angen cymorth a'u lefelau gwahanol o angen.

Er mwyn hybu ein dealltwriaeth o sut orau i weithredu'r credyd cynhwysol

Rydym yn defnyddio gwybodaeth o'r cynllun peilot i hybu ein dealltwriaeth o'r modd y bydd agweddau penodol ar weithrediad y credyd cynhwysol yn effeithio ar hawlwyr ac, felly, sut y gellid gwireddu'r cyfleoedd a ddaw yn sgil sefydlu system fudd-daliadau symlach heb beryglu sefyllfa ariannol unigolion, na'u gallu i reoli'r newidiadau. Mae hyn yn rhan o'n gwaith ehangach ar effaith diwygio lles, sy'n cynnwys archwilio effaith newidiadau lluosog i fudd-daliadau ar unigolion.

Er mwyn paratoi ein canolfannau a'n gwasanaeth

Gan adeiladu ar ein gwybodaeth helaeth o gyngor a chymorth, rydym wedi dangos ein bod yn gallu gwella gallu cleientiaid i newid i gredyd cynhwysol yn llwyddiannus. Bydd canlyniadau'r cynllun peilot yn galluogi ein canolfannau i baratoi ar gyfer cyflwyno credyd cynhwysol, drwy'r hyn a ddysgwn am y niferoedd a ragwelir a fydd angen cymorth, y gwasanaethau fydd eu hangen a'r adnoddau fydd eu hangen i sicrhau bod y ddarpariaeth yn effeithiol. Mae hyn yn cynnwys gwybod y canlynol:

- y cymorth a'r adnoddau sydd eu hangen i gynorthwyo cleientiaid â'u lefelau gallu amrywiol; ac
- i ba raddau y gallwn wella sgiliau a gallu cleientiaid.

Canolfan Cyngor ar Bopeth Ynys Môn:
"Mae bod yn rhan o'r cynllun peilot ymdopi â'r newid symud wedi ein galluogi ni fel canolfan i ddeall yr effaith fydd credyd cynhwysol yn ei chael ar ein cleientiaid, ac wedi rhoi cyfle i ni ystyried ffyrdd gwahanol o weithio i weld sut orau i'w helpu i ymdopi â'r newid."

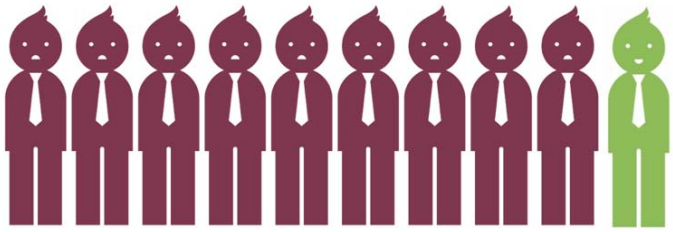
Canolfan Cyngor ar Bopeth Birmingham:
"Mae'r cynllun peilot ymdopi â'r newid wedi rhoi cyfle pellach i ni ymgysylltu â'r rhaglen ddiwygio lles yn ei chyfanrwydd, gan roi'r hwb a'r cyfle i ni hefyd feithrin partneriaethau cryf â darparwyr gwasanaethau eraill sy'n cael eu heffeithio gan y diwygiadau."

Bydd galw o'r fath am gymorth a chyngor yn effeithio'n fawr ar y gwasanaeth Cyngor ar Bopeth a'n gallu i ymateb i anghenion ein cleientiaid.

Er enghraifft, mae'r newid o'r budd-dal analluogrwydd i'r lwfans cyflogaeth a chymorth (ESA) wedi cael, ac yn cael, effaith amlwg ar y gwasanaeth CAB. Problemau gyda'r budd-dal analluogrwydd oedd wyth y cant o'r holl faterion yn ymwneud â budd-daliadau a welem, ac mae problemau gydag ESA bellach yn 22 y cant o'n llwyth gwaith budd-daliadau.

Faint o bobl fydd angen cymorth i newid yn llwyddiannus?

Bydd 50 y cant o'n cleientiaid yn cael eu heffeithio gan y newid i gredyd cynhwysol
Nid dim ond y cleientiaid sy'n dod atom i holi am faterion yn ymwneud â budd-daliadau yw'r rhain, ond unrhyw un a welwyd yn ystod y cyfnod hwn sydd eisoes felly'n gweld eu canolfan CAB fel man i gael cyngor a chymorth.



Nid oes gallu priodol i ymdopi gan 9 o bob 10 cleient

Nid oedd gan 92 y cant (1,615 o blith 1,746 cleient) y gallu i ymdopi â'r credyd cynhwysol mewn un neu fwy o'r pum maes galluogrwydd y nodwyd bod eu hangen i allu rheoli hawliad: taliadau misol, cyllidebu, bancio, cael y wybodaeth ddiweddaraf a mynd ar-lein.

Roedd 38 y cant o'r cleientiaid angen cymorth ym mhob un o'r pum maes galluogrwydd a nodwyd

Mae 73% angen help gyda thaliadau misol.

Mae 77% angen help gyda chyllidebu.

Mae 52% angen help gyda bancio.

Mae 81% angen help i gael y wybodaeth ddiweddaraf.

Mae 66% angen help i fynd ar-lein.

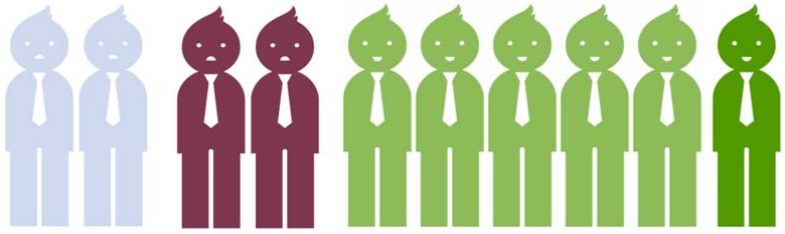
Nid dim ond y rhai yr ystyrir eu bod yn 'agored i niwed' sy'n cael eu heffeithio:

Er y gallai fod angen mwy o gymorth ar rai cleientiaid na'i gilydd, bydd unigolion ym mhob un o'r proffiliau cleientiaid gwahanol (er enghraifft oedran, rhyw, statws gwaith, a sefyllfa o ran tai) angen cymorth i sicrhau bod ganddynt y sgiliau a'r gallu angenrheidiol i reoli'r system newydd.

Faint sydd wedi gwella'u gallu ar ôl cael cymorth CAB?

Mae ein cynllun peilot yn dangos bod ein cyngor a'n cymorth, ynghyd â gwasanaethau pwrpasol newydd, yn gallu helpu i rymuso'r rhan fwyaf o bobl sydd angen cymorth i ddod yn fwy annibynnol, drwy wella eu sgiliau a'u gallu i ymdopi â'r newid.

Gyda chyllid ychwanegol ar gyfer y gwasanaethau cymorth cywir i ddiwallu anghenion pobl, gallwn wella sgiliau a gallu dros hanner y cleientiaid sydd heb allu priodol ar gyfer credyd cynhwysol, gan eu gwneud yn fwy tebygol o allu rheoli hawliad.



Ar ôl cael cymorth CAB:

Roedd **52%** wedi gwella eu sgiliau a'u gallu ym mhob maes (907 o blith 1,746 cleient)

Mae'r gallu angenrheidiol yn y rhan fwyaf o'r meysydd galluogrwydd gan **5%** (86 cleient)

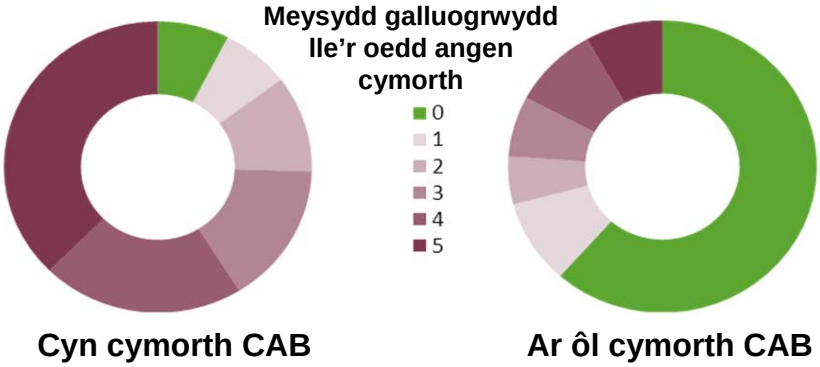
Heb symud ymlaen:

Ni wnaeth **23%** gymryd rhan yn y broses, ac ni chyflawnwyd ymyriad (404 cleient)

Mae **20%** yn dal i fod angen cymorth pellach i feithrin y gallu angenrheidiol (349 cleient)

Gwelliant ym mhob un o'r meysydd galluogrwydd a nodwyd

Cyn cael cymorth CAB, roedd 38 y cant heb allu priodol ar gyfer credyd cynhwysol ym mhob un o'r pum maes galluogrwydd a nodwyd. Ar ôl darparu gwybodaeth, cyngor ac addysg i'n cleientiaid, mae hyn wedi gostwng i wyth y cant, a bellach mae sgiliau gwell gan 62 y cant ym mhob un o'r pum maes angenrheidiol.



Er hynny, mae'n bwysig bod yn ymwybodol fod y rhan fwyaf o'n cleientiaid bellach yn sgorio pedwar (allan o bump) ar ein system sgorio maes galluogrwydd – sy'n dynodi'r gwahaniaeth eu bod bellach yn gwybod sut i wneud rhywbeth, neu fod ganddynt y sgiliau angenrheidiol, ond nad yw'r hyn a ddysgwyd wedi'i brofi eto.

Yr angen am gymorth pellach

Mae 2 o bob 5 cleient heb symud ymlaen

Dewisodd **2 o bob 10 cleient** beidio â derbyn y cyngor a'r cymorth oedd ar gael ac ni wnaethant gymryd rhan yn y cynllun peilot. I rai, ymrwymiadau personol oedd y rheswm am hyn. Nid oedd eraill yn teimlo'i fod yn berthnasol iddynt eto gan nad oeddent wedi cael gwybod pryd roedd credyd cynhwysol yn mynd i ddechrau. Cynhaliwyd ein cynllun peilot mewn ardaloedd lle nad yw'r credyd cynhwysol wedi'i gyflwyno eto, gan dynnu sylw at bwysigrwydd cyfathrebu'n amserol fel ffactor arwyddocaol yn y broses o gael pobl i ymgysylltu. Mae angen i bobl ddeall goblygiadau'r newid i gredyd cynhwysol iddyn nhw, er mwyn gallu cynnal unrhyw newid mewn ymddygiad y gallai fod ei angen. Mae hyn yn cadarnhau'r angen am gymorth hirdymor i sicrhau newid ymddygiad cynaliadwy ac amserol sy'n canolbwyntio ar feithrin gallu i achub y blaen ar unrhyw drafferth i ymdopi o dan y system newydd. Rhaid i'r cymorth hwn hefyd fod yn addas i'w hanghenion a'u patrymau byw i sicrhau eu bod yn gallu dod o hyd i'r cymorth y maent ei angen.

Mae **2 o bob 10 cleient** wedi methu â symud ymlaen er gwaethaf ein cymorth ac mae'n rhaid i ni gydnabod y bydd rhai pobl yn cael rheoli hawliad credyd cynhwysol yn llawer mwy heriol oherwydd ffactorau allanol a gallu personol, a bydd angen cymorth mwy parhaol arnynt i allu ymdopi. Yn ystod y cynllun peilot, nodwyd rhai rhwystrau cyffredinol i nifer o gleientiaid a roddodd fanylion demograffig, yn cynnwys y canlynol:

- Byddai 21 y cant yn ystyried bod talu incwm i un cyfrif banc i bob aelwyd yn broblem
- Ni fyddai 26 y cant yn gallu gwneud hawliad yn Gymraeg nac yn Saesneg

Cymorth pellach i bobl sydd wedi gwella eu sgiliau a'u gallu

Mae **1 o bob 2** a ymatebodd i'n harolwg dilynol yn dweud nad ydynt yn teimlo'n barod nac yn abl i wneud y newid i gredyd cynhwysol.

Mae **6 o bob 10** yn teimlo y byddent angen cymorth pellach gan asiantaethau fel CAB pan gaiff credyd cynhwysol ei gyflwyno – er enghraifft, cymorth gyda'u hamgylchiadau penodol.

Drwy un neu fyw o ymyriadau, rydym wedi gallu grymuso cleientiaid a'u helpu i wneud cynnydd. Ond mae newid ymddygiad yn broses hirdymor ac er bod llawer o bobl wedi cymryd y camau cychwynnol cywir, efallai y bydd angen cymorth pellach arnynt i fod yn gwbl annibynnol ac i allu ymgeisio am gredyd cynhwysol a rheoli eu hawliad yn llwyddiannus yn barhaol. Gall cleientiaid ddal i ddefnyddio'r gwasanaeth i ddysgu rhagor ynglŷn â sut y bydd y newidiadau'n effeithio arnynt yn bersonol, i gael help gyda'r ochr weinyddol o wneud hawliad ac i feithrin eu gallu ymhellach. Rhaid sicrhau bod digon o gymorth ar gael felly dros yr holl gyfnod o newid i sicrhau bod cleientiaid yn gallu ymdopi ac yn cael digon o amser i addasu.

Edrych ar bob maes galluogrwydd yn ei gyd-destun

Ar gyfer pob un o'r pum maes galluogrwydd, rydym wedi nodi pa effaith y mae ein hymyriadau wedi'i chael ar gleientiaid, yn ogystal â rhai o'r heriau sy'n dal i fodoli i rwystro pobl rhag bod yn barod ar gyfer credyd cynhwysol.

Taliadau misol

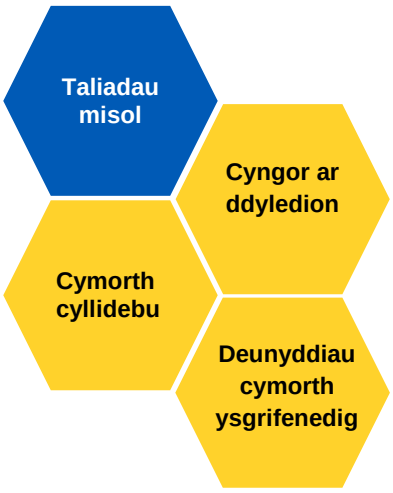
O dan y credyd cynhwysol, bydd taliadau budd-dal yn newid i fod yn un swm misol a delir i un cyfrif banc i bob aelwyd. O dan y system gyfredol, mae'n bosibl fod cleientiaid wedi arfer derbyn gwahanol daliadau dros y mis. O ganlyniad i'r newid, bydd angen i hawlwyr addasu eu patrymau rheoli arian presennol er mwyn ymestyn eu costau a'u cyllideb dros gyfnod o fis. Heb y gallu hwn, ni fydd hawlwyr yn gallu rheoli eu gwariant angenrheidiol dros gyfnod o fis, ac mae'n bosibl y gallent fynd i drafferthion ariannol. Gan fod y taliad hwn yn cael ei wneud i un cyfrif i bob aelwyd, gallai'r posibilrwydd o gamreoli arian effeithio ar eraill hefyd. Gall hyn arwain hefyd at ganlyniadau sy'n cysylltu ag agweddau eraill ar y modd y caiff credyd cynhwysol ei ddarparu, ac mae'r rhain yn cael eu trafod yn yr adran 'Cyllidebu'.

Pa effaith gafodd ein cyngor a'n cymorth ni ar gleientiaid?

Nid oedd **73 y cant** yn gallu rheoli taliadau misol adeg yr asesiad cychwynnol.

Diolch i gymorth CAB, mae 67 y cant wedi gwella'u sgiliau a'u gallu.

Sut y mae CAB wedi mynd i'r afael â'r maes galluogrwydd hwn?



Mae cleientiaid wedi cael cynnig cymorth cyllidebu naill ai mewn gweithdai i grwpiau neu mewn sesiynau un i un. Diben y rhain yw galluogi unigolion i gyllidebu'n llwyddiannus dros gyfnod o fis ac addasu eu technegau rheoli arian cyfredol i weddu i'r newidiadau sydd i ddod. Gallai hyn gynnwys esbonio hanfodion llunio cyllideb fisol iddynt drwy addasu eu harferion gwario presennol neu ddechrau o'r dechrau. Mae gwaith o'r fath ar allu ariannol yn canolbwyntio ar achub y blaen a bod yn rhagweithiol - gan geisio mynd i'r afael â phroblemau posibl cyn iddynt ddatblygu.

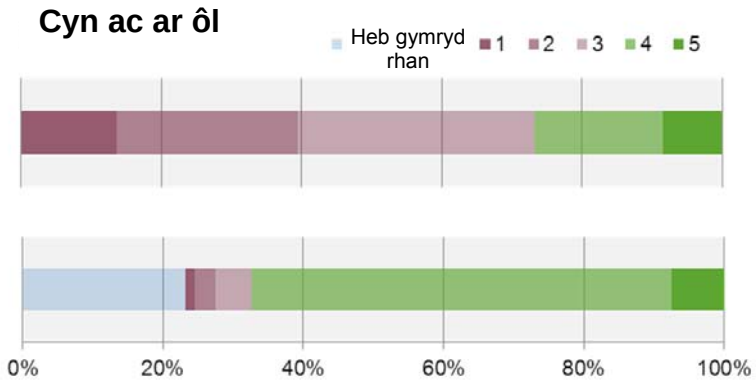
Rhan arall o'r paratoi rhagweithiol ar gyfer taliadau misol yw sicrhau iechyd ariannol y cleient. Gallai credyd cynhwysol, heb y cymorth a'r cyngor priodol, waethygu dyledion presennol. Felly, cynigiwyd sesiynau cyngor ar ddyled i gleientiaid, os oedd angen, ar sail un i un, i roi help penodol iddynt ddatrys unrhyw amgylchiadau trafferthus a'u cynghori at y dyfodol.

Goresgyn rhwystrau i reoli taliadau misol

Mae cyngor a chymorth CAB wedi helpu cleientiaid i oresgyn rhwystrau posibl i reoli taliadau misol trwy ddarparu'r canlynol:

- mwy o ddealltwriaeth o'u hincwm a'u gwariant;
- ffyrdd gwell o gadw llygad ar hyn yn fisol; a
- sut y gall yr aelwyd reoli cyllidebu yn fisol.

Ar ôl gweithio gyda'n cleientiaid, mae 60 y cant (1,046 cleient) ar bedwar (allan o bump) ar ein graddfa alluogrwydd, sy'n dynodi fod ganddynt syniad da o faint y mae'r aelwyd yn ei wario bob mis ond nid ydynt bob amser yn cynllunio ymlaen llaw.



Heriau o ran gwella gallu cleientiaid

Mae **95 y cant yn cytuno** y byddent yn elwa o gael dewis trefniadau talu bob pythefnos i'w galluogi i newid i'r system newydd.

Mae llawer o gleientiaid eisoes yn rheoli eu hincwm yn ofalus bob wythnos a phob pythefnos. Gallai newid i daliadau misol, heb addasu gofalus, fod yn anodd.

Ffigur 1: Ymateb cleientiaid i heriau taliadau misol

Nid yw'r pryder hwn yn deillio o anallu cynhenid i gyllidebu neu ddiffyg hyblygrwydd. Yn hytrach, mae cleientiaid eisoes wedi addasu i ymdopi ar incwm cyfyngedig ac mae arnynt ofn newidiadau i'w ffyrdd o ymdopi. Mae llawer o gleientiaid yn dweud bod y cyfnod newid yn peri pryder arbennig iddynt. Gallai ffactorau cysylltiedig, er enghraifft, yr angen i gynnal dibynyddion neu anableddau sylfaenol, ychwanegu at eu pryderon.

Mae'r pryderon a leisiwyd i ni ac a fynegwyd hefyd yn ystod ein harolwg yn dynodi diffyg hyder o ran gwybod pryd a sut y bydd angen iddynt addasu, gan danlinellu'r angen am gymorth cyn a thrwy gydol y cyfnod o newid.

Cyllidebu

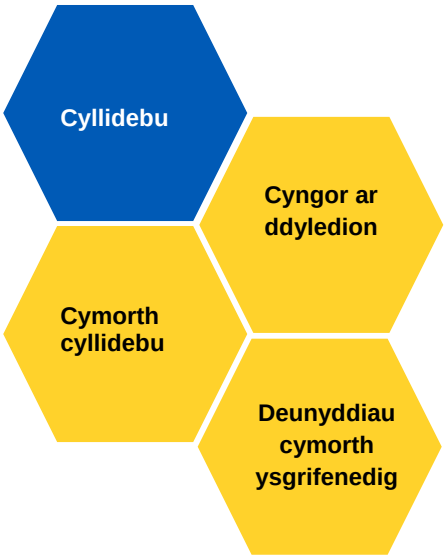
O dan y credyd cynhwysol, bydd mwy o gyfrifoldeb gan hawlwyr dros reoli eu harian – gan addasu i daliad misol a gwneud taliadau rhent uniongyrchol ohono i'w landlord (os yw'n berthnasol). Felly, mae'n hollbwysig i hawlwyr allu cyllidebu'n unol â hynny a gallu rheoli newidiadau yn eu hincwm, gan gadw at amserlenni talu. Gallai methu â thalu biliau hanfodol arwain at ganlyniadau difrifol i'r unigolyn a'r aelwyd, ac mae costau hefyd i'r gymdeithas.

Pa effaith gafodd ein cyngor a'n cymorth ni ar gleientiaid?

Nid oedd **77 y cant** yn gallu rheoli newidiadau yn eu harian adeg yr asesiad cychwynnol.

Diolch i gymorth CAB mae 67 y cant wedi gwella eu sgiliau a'u gallu.

Sut y mae CAB wedi mynd i'r afael â'r maes galluogrwydd hwn?



Cynigiwyd cymorth cyllidebu i gleientiaid naill ai mewn gweithdai i grwpiau neu mewn sesiynau un i un. Yn gyffredinol, yn ystod y cynllun peilot, darparwyd mwy o ymyriadau un i un nag y bydd CAB yn eu cynnig fel arfer. Er eu bod yn galw am adnoddau ychwanegol, roedd y math hwn o sesiwn yn fanteisiol o ran hybu cyfraddau ymgysylltu â chleientiaid ac roedd CAB yn gallu darparu help wedi'i deilwra yn ôl sefyllfa benodol y cleient.

Cynigiwyd cyngor ar ddyled i gleientiaid hefyd os oedd angen, ac roedd cymorth un i un yn y ddau faes yn gyfle i roi cymorth gyda gallu ariannol byrdymor a hirdymor, mewn modd integredig.

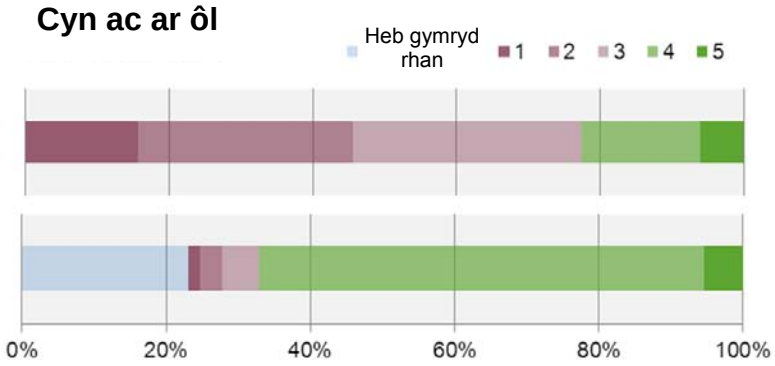
Ymhellach, weithiau câi'r cleientiaid ddeunyddiau cymorth ysgrifenedig a oedd wedi'u paratoi'n arbennig. Roeddent yn dangos ffyrdd o leihau gwariant gan ddefnyddio gwybodaeth leol am sefydliadau perthnasol a chyfleoedd i arbed arian, er enghraifft, roedd Ynys Môn yn tynnu sylw at amserau gostwng prisiau bwyd yn yr archfarchnadoedd lleol.

Goresgyn rhwystrau i gyllidebu cynaliadwy

Mae cyngor a chymorth CAB wedi helpu cleientiaid i oresgyn rhwystrau posibl i gyllidebu drwy:

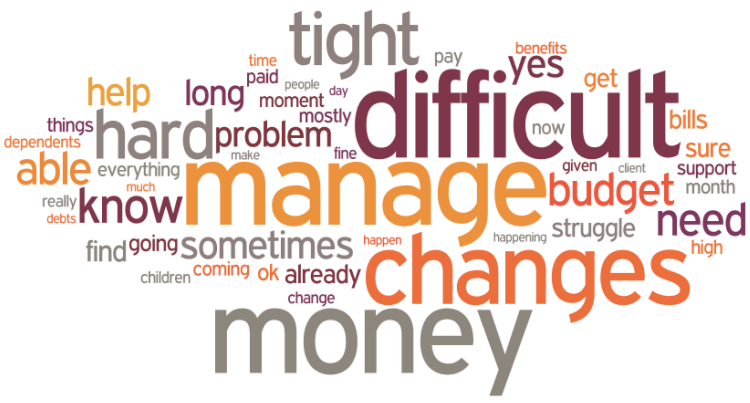
- hybu dealltwriaeth ynglŷn â pham y gallent redeg allan o arian, a goblygiadau hynny
- galluogi cleientiaid i newid eu ffordd o gyllidebu; a
- dangos i gleientiaid sut i arbed arian neu gynyddu eu hincwm.

Ar ôl gweithio gyda'n cleientiaid, mae 62 y cant (1,076 cleient) bellach ar bedwar (allan o bump) ar ein graddfa alluogrwydd, sy'n dynodi eu bod yn edrych am y bargeinion gorau ac wedi dod o hyd i ffyrdd o arbed arian/cynyddu arian. Fodd bynnag, amser a ddengys a fydd cleientiaid yn cadw at y nodau hyn a bob amser yn cynyddu eu hincwm cymaint â phosibl.



Heriau o ran gwella gallu cleientiaid capacity

Mae **80 y cant yn cytuno** y byddent yn elwa o gael dewis trefniadau talu gwahanol ar gyfer talu eu rhent yn uniongyrchol, o leiaf yn ystod cyfnod pontio.



Ffigur 2: Ymateb cleientiaid i heriau cyllidebu

Mae llawer yn honni mai dim ond 'weithiau' y maent yn gallu rheoli cyllidebau sy'n dynn ar hyn o bryd ac mae effaith newidiadau pellach yn destun pryder. Mae unigolion yn cysylltu eu gallu i ymdopi â graddau'r newid neu'r ansefydlogrwydd y byddai'n rhaid iddynt ymdopi ag ef ac a fyddent yn cael rhybudd ymlaen llaw ai peidio. Mae hyn yn debygol o fod yn waeth i'r rhai sydd â dyledion a thrafferthion ariannol yn barod, neu sydd â dibynyddion.

Mae hyn yn tynnu sylw at yr angen am gymorth a gwybodaeth amserol am newidiadau yn ogystal â chymorth cyllidebu i hybu hyder unigolion a'u gallu i addasu.

Bancio

O dan gredyd cynhwysol, bydd taliadau'r hawlwyr yn mynd yn syth i'w cyfrif banc. Rhaid eu bod yn gallu defnyddio gwasanaethau bancio i wneud taliadau uniongyrchol i'w landlord. Nid yw hyn yn bosibl i rai sydd naill ai heb, neu'n methu â chael, cyfrif banc trafodol ar hyn o bryd. Hefyd, mae'n anodd i rai heb brofiad na gwybodaeth angenrheidiol i reoli gwasanaethau o'r fath.

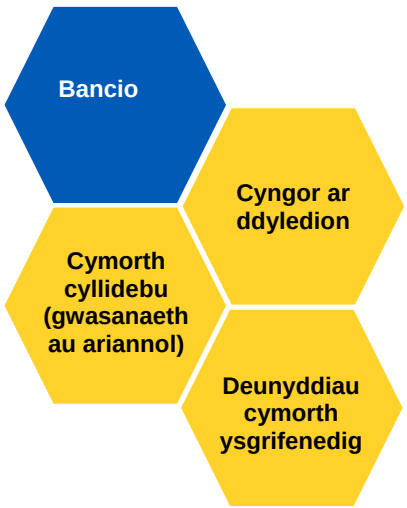
Rydym yn cydnabod y gallai'r elfen hon, a sut mae'n gysylltiedig â gallu ariannol a sgiliau cyllidebu da, danseilio gallu cleient i reoli'r cyfrifoldeb o dalu rhent yn uniongyrchol. Wrth wneud asesiad cychwynnol o'n cleientiaid, gwelwyd nad oedd gan 46 y cant y gallu priodol i reoli taliadau misol, cyllidebu na bancio.

Pa effaith gafodd ein cyngor a'n cefnogaeth ni ar gleientiaid?

Nid oedd **52 y cant** yn gallu defnyddio cyfrif i dalu biliau pwysig yn ystod yr asesiad cychwynnol.

Diolch i gymorth CAB mae 70 y cant wedi gwella eu sgiliau a'u gallu.

Sut y mae CAB wedi mynd i'r afael â'r maes galluogrwydd hwn?



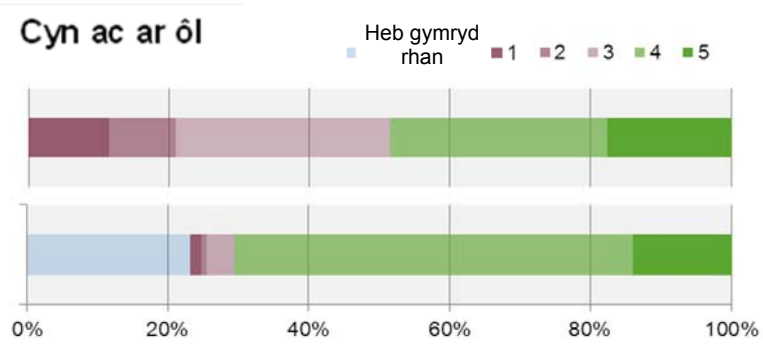
Roedd sicrhau bod cleientiaid yn ymwybodol o'r gwasanaethau bancio priodol sydd ar gael yn rhan o'n gwaith galluogrwydd ariannol – gan bwysleisio'r berthynas rhwng bancio effeithiol a chyllidebu llwyddiannus. Er mwyn elwa i'r eithaf ar gyfrif banc, rhaid ei ddefnyddio'n gyfrifol ac ni ddylai cleient fod mewn perygl o fynd i drafferthion ariannol neu ddyledion posibl. Gall cymorth CAB gynnwys sicrhau bod cleientiaid yn gwybod pa wasanaethau sydd ar gael, eu helpu i ddefnyddio elfennau ymarferol y cyfrif neu ganfod pam na allant agor cyfrif banc.

Goresgyn rhwystrau i fancio

Mae cyngor a chymorth CAB wedi helpu cleientiaid i oresgyn rhwystrau posibl i fancio trwy wneud y canlynol:

- canfod a oedd gan y cleient wasanaethau bancio addas ai peidio
- esbonio biliau hanfodol a sut i'w talu; a
- rhoi cymorth i sefydlu trefniadau talu

Ar ôl gweithio gyda'n cleientiaid, mae 56 y cant (985 o gleientiaid) bellach ar bedwar (allan o bump) ar ein graddfa alluogrwydd, sy'n golygu eu bod wedi sefydlu trefniadau talu biliau hanfodol ac yn gwybod sut i'w monitro. Hwyrach nad yw cleientiaid eisoes wedi gwneud hyn, gan nad oes angen tan i'r newidiadau credyd cynhwysol effeithio arnynt. Mae hyn yn pwysleisio'r angen am gymorth amserol.



Heriau o ran defnyddio gwasanaethau bancio i reoli taliadau

Byddai'r broses o dalu incwm i un cyfrif banc fesul aelwyd yn broblem i 21 y cant o gleientiaid

Ffigur 3: Ymateb cleientiaid i heriau bancio

Nid oes gan rai cleientiaid fynediad i gyfrif banc trafodol, a fyddai'n caniatáu iddyn nhw wneud taliadau debyd uniongyrchol neu archeb sefydlog. Dyw eraill heb agor cyfrif o'r fath hyd yma – ac efallai eu bod angen cymorth i wneud hynny. Er bod gan y mwyafrif gyfrif banc cywir, nid ydynt yn ei ddefnyddio'n iawn. Felly mae angen cymorth i sicrhau bod yr holl gleientiaid wedi'u cynnwys yn ariannol. Mae rhai angen cymorth i ddeall sut i ddefnyddio debydau uniongyrchol ac archebion sefydlog er mwyn rheoli eu harian. Nid yw eraill yn teimlo'n ddigon cyfforddus wrth ddefnyddio gwasanaethau sydd fel pe baent yn tanseilio eu gallu i gael rheolaeth uniongyrchol ar yr arian a ddaw allan o'u pocedi. Efallai fod yr esgid yn gwasgu neu eu bod ofn mynd i orddrafft a gorfod talu costau ychwanegol - gan ddangos sut mae pryderon ariannol a diffyg cymorth cyllidebu yn gallu effeithio ar faint sy'n manteisio ar wasanaethau bancio. Gall symud oddi wrth ddulliau ymdopi cyfredol arwain at gamreoli ariannol a straen i'r unigolyn os nad yw'r cymorth angenrheidiol ar gael.

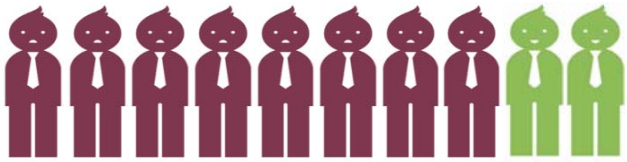
Cael y wybodaeth ddiweddaraf

Mae credyd cynhwysol yn cynnwys llawer o newidiadau i'r modd y telir budd-daliadau. Mae angen i hawlwyr gael y wybodaeth ddiweddaraf am y newidiadau hyn a sut maen nhw'n effeithio arnynt fel y gallant gymryd camau angenrheidiol i baratoi ac ymdopi dan y drefn newydd yn llwyddiannus. Os nad yw hawlwyr yn cael y wybodaeth ddiweddaraf, yna byddant yn fwy tebygol o wynebu problemau neu anfantais wrth geisio gwneud y newidiadau angenrheidiol i'w hymddygiad er mwyn hawlio credyd cynhwysol yn llwyddiannus

Mae gwaith paratoi amserol a chymorth priodol yn hollbwysig i sicrhau bod hawlwyr yn gallu trosglwyddo i'r system newydd mor hawdd â phosibl, a hawlio'u budd-dal yn llwyddiannus wedyn.

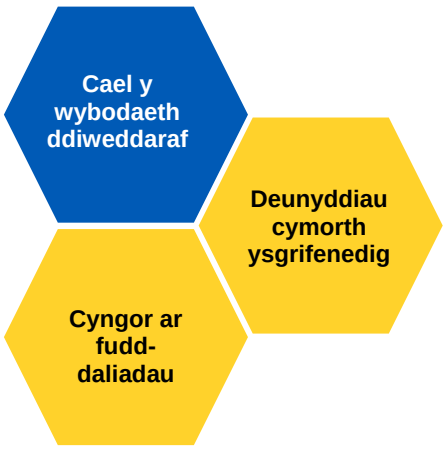
Pa effaith gafodd ein cyngor a'n cymorth ni ar gleientiaid?

Nid oedd **81 y cant** yn gallu cael y wybodaeth ddiweddaraf am y newidiadau yn ystod yr asesiad cychwynnol.



Diolch i gymorth CAB, mae 68 y cant wedi gwella'u sgiliau a'u galluoedd.

Sut mae CAB wedi mynd i'r afael â'r maes galluogrwydd hwn?



Mae cyngor ar fudd-daliadau yn elfen graidd o waith CAB, ac yn y cynllun peilot hwn, buom yn rhannu cyngor wedi'i deilwra ar sut bydd y credyd cynhwysol yn effeithio ar ein cleientiaid ni, a chynhyrchu deunyddiau canllaw ysgrifenedig ar y newidiadau lle bo'n briodol.

Er mwyn sicrhau bod y wybodaeth ddiweddaraf a chywir ar gael i gleientiaid, neilltuodd CAB amser ac adnoddau yn hyfforddi staff a gwirfoddolwyr yn llawn i ddarparu'r wybodaeth briodol hon. Er enghraifft, trefnodd CAB Birmingham weithdai hyfforddiant ynglŷn â'r newidiadau credyd cynhwysol i gant o staff a gwirfoddolwyr cyn dechrau gweithio'n uniongyrchol â chleientiaid.

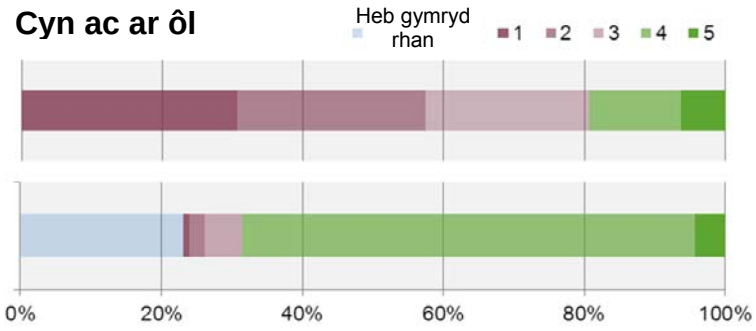
Mae darparu'r cyngor hwn hefyd wedi rhoi cyfle i gleientiaid fynd i'r afael ag anghenion cymorth eraill sy'n ymwneud â budd-daliadau mewn modd cyfannol. Trwy hyn, cafodd ein CAB flas o'r modd y gall unigolion deimlo effaith gronnol y newidiadau gwahanol i'r system fudd-daliadau a sut gall hyn effeithio ar eu gallu i reoli newidiadau niferus.

Goresgyn rhwystrau i gael y wybodaeth ddiweddaraf am newidiadau mewn budd-daliadau

Mae cyngor a chymorth CAB wedi helpu cleientiaid i oresgyn rhwystrau posibl trwy wneud y canlynol:

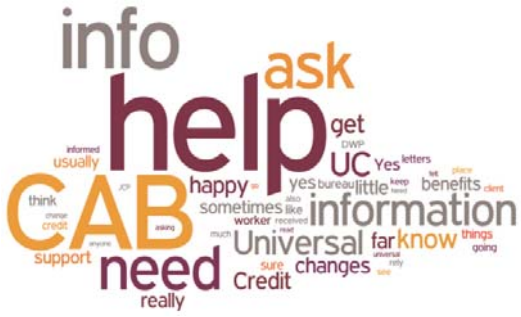
- hysbysu cleientiaid fod newidiadau ar y gweill, a darparu gwybodaeth benodol am y newidiadau a sut y byddant yn effeithio ar unigolion yn bersonol; a
- phwysleisio ffynonellau gwybodaeth a beth all cleient wneud i baratoi.

Ar ôl gweithio gyda'n cleientiaid, mae 64 y cant (1,119 o gleientiaid) ar bedwar ar ein graddfa alluogrwydd sy'n golygu eu bod yn deall y newidiadau sy'n effeithio arnynt, ac yn gwybod lle i gael cymorth (gan gynnwys gwefannau defnyddiol) ond efallai nad ydynt yn gwybod eto sut i gael y wybodaeth ddiweddaraf.



Heriau o ran gwybod sut i baratoi ar gyfer credyd cynhwysol

Mae **88 y cant** yn credu nad ydynt wedi cael digon o wybodaeth gan y Llywodraeth neu awdurdodau lleol ynglŷn â'r newid hyd yma.



Ffigur 4: Ymateb cleientiaid i heriau cael y wybodaeth ddiweddaraf

Cyfeiriodd sawl un at brinder gwybodaeth ar hyn o bryd, ynghyd ag elfen o ansicrwydd ynglŷn â phryd a sut byddai cleientiaid yn cael gwybod am y newidiadau. Roedd llawer o gleientiaid yn gobeithio y byddent yn cael gwybodaeth amserol a phenodol gan yr Adran Gwaith a Phensiynau neu eu hawdurdod lleol, a fyddai'n rhoi digon o amser iddynt baratoi. Gallai hyn fod yn rhwystr posibl i newid ymddygiad yn llwyddiannus.

Ar y cyfan, mae cleientiaid yn cysylltu eu gallu i reoli newidiadau â'u gallu i ofyn am gymorth. I gleientiaid, y ganolfan CAB leol yw'r brif ffynhonnell wybodaeth, cymorth a chefnogaeth y gallant fanteisio arni fel bo'r angen. Er bod llawer wedi pwysleisio y byddent yn hoffi derbyn gwybodaeth ysgrifenedig am y newidiadau gan yr awdurdodau, mae sylwadau cleientiaid a chanlyniadau'r arolwg yn awgrymu bod pobl hefyd eisiau'r sicrwydd o allu siarad yn uniongyrchol ag asiantaeth cymorth er mwyn trafod eu sefyllfa benodol neu gael cymorth gyda ffurflenni a'r broses. Fodd bynnag, dywedodd nifer o gleientiaid hefyd y bydd materion sylfaenol eraill yn effeithio ar eu gallu i gael y wybodaeth ddiweddaraf - gan gynnwys rhwystrau anabledd, mynediad i wybodaeth a gwasanaethau cymorth yn gysylltiedig ag unigrwydd gwledig, yn ogystal â materion iaith a llythrennedd.

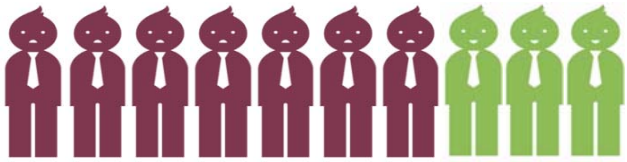
Mynd ar-lein

Bydd hawlwyr yn gorfod gwneud a rheoli eu hawliadau budd-daliadau ar-lein bellach. I wneud hyn, mae angen dau beth arnynt – y gall i gyrchu'r rhyngrwyd, a'r gallu perthnasol i lenwi ffurflen gymhleth ar-lein a rheoli eu cais ar-lein. Yn y bôn, mae'r sgiliau sydd eu hangen i reoli'r broses o weinyddu hawliad yn wahanol i bori'r we neu ddefnyddio'r cyfryngau cymdeithasu.

Nod credyd cynhwysol yw symleiddio'r ffordd o wneud hawliadau, a lleihau costau gweinyddu budd-daliadau i gymdeithas – ond bydd hawlwyr angen cymorth i wneud hyn yn llwyddiannus.

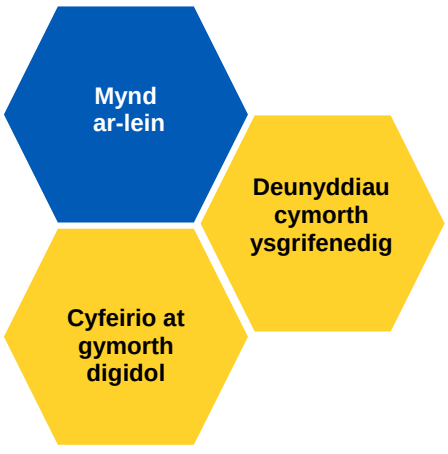
Pa effaith gafodd ein cymorth a'n cefnogaeth ni ar gleientiaid?

Nid oedd **66 y cant** yn gallu mynd ar-lein i reoli hawliad adeg yr asesiad cychwynnol.



Diolch i gymorth CAB, mae 62 y cant wedi gwella eu sgiliau a'u galluoedd**.**

Sut mae CAB wedi mynd i'r afael â'r maes galluogrwydd hwn?



Roedd yr adnoddau i ddarparu cymorth digidol yn amrywio ar draws canolfannau CAB, ond rydym yn gallu defnyddio ein gallu diagnosteg a phartneriaethau lleol allweddol er mwyn gwella gallu cleientiaid i fynd ar-lein. Er enghraifft, roedd canolfan Gogledd Dorset yn gallu defnyddio eu gwybodaeth a'u cysylltiadau â gwasanaethau lleol sydd eisoes ar waith, yn ogystal â rhai sydd ar y gweill, er mwyn cyfeirio cleientiaid at gymorth sy'n berthnasol i'w sefyllfa nhw.

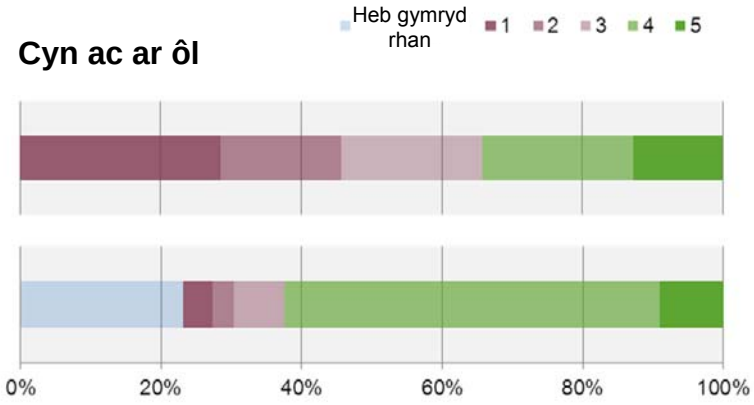
Yn y ganolfan beilot hon, nodwyd gallu cleientiaid gan gynnwys materion yn ymwneud â mynediad neu rwystrau i fynd ar-lein, a ffyrdd posibl o wella'r sefyllfa. Darparwyd canllawiau a deunyddiau cymorth ysgrifenedig lle bo'n briodol yn ogystal â chyfeirio cleientiaid i gyrsiau ar-lein allanol neu archebu llefydd ar gyrsiau o'r fath iddynt. Lle bo'r adnoddau yn caniatáu, mae'r ganolfan hefyd wedi darparu cymorth un i un penodol i unigolion ar faterion penodol fel cymorth i lenwi ffurflen ar-lein - sgil trosglwyddadwy sy'n hynod berthnasol i gredyd cynhwysol.

Goresgyn rhwystrau i fynd ar-lein er mwyn rheoli hawliad

Mae cyngor a chymorth CAB wedi helpu cleientiaid i oresgyn rhwystrau posibl trwy wneud y canlynol:

- penderfynu a oedd gan rywun y gallu i fynd ar-lein ai peidio - os na, beth sy'n eu hatal nhw
- rhoi gwybodaeth berthnasol am sut i wneud hyn a'u cyfeirio at y cymorth angenrheidiol i wneud hyn yn hyderus a llwyddiannus.

Mae 53 y cant (932 o gleientiaid) ar bedwar (allan o bump) ar ein graddfa alluogrwydd sy'n golygu eu bod wedi bod ar-lein i chwilio, cael gwybodaeth a gwneud gweithgareddau, ond na allent wneud hyn yn rheolaidd heb gymorth o bosibl.



Heriau o managing ran rheoli hawliad ar-lein

Ffigur 5: Ymateb cleientiaid i'r heriau o fynd ar-lein

Mae mynediad i'r we yn gallu bod yn rhwystr allweddol, gyda llawer o gleientiaid ddim yn berchen ar gyfrifiadur ac felly'n dibynnu ar gyfleusterau cyhoeddus fel llyfrgelloedd. Gall hyn fod oherwydd y gost, neu oherwydd bod eu trefniadau byw yn eu rhwystro rhag defnyddio'r rhyngrwyd. Mae materion fel ymddiriedaeth a phreifatrwydd yn rhwystr i lawer - naill ai oherwydd nad ydynt eisiau teipio gwybodaeth bersonol mewn lle cyhoeddus neu eu bod yn ofni achos o dwyll neu ddwyn hunaniaeth wrth ddefnyddio gwasanaethau ar-lein. I rai sy'n byw yng nghefn gwlad, efallai fod heriau sylfaenol i ddefnyddio'r rhyngrwyd fel diffyg cysylltiad band eang neu ddiffyg trafnidiaeth i gyrraedd cyfleusterau cyhoeddus yn y lle cyntaf.

O ran y rhai sydd â chyfrifiaduron, nid yw llawer yn gallu eu defnyddio heb gymorth ac maent yn dibynnu ar aelodau'r teulu neu eraill am gymorth. Mae'r gallu i fynd ar-lein a rheoli hawliad credyd cynhwysol yn hollbwysig. Mae llawer yn awyddus i ddysgu ond angen cymorth i reoli ar-lein.

Gweithredu'r credyd cynhwysol a'r cymorth gofynnol

Mae Cyngor ar Bopeth yn cefnogi egwyddorion credyd cynhwysol, gan gredu y byddai manteision system wedi'i gweithredu'n dda yn cynnwys symleiddio'r broses hon i bobl, a'i gwneud hi'n haws iddynt ei deall a chydymffurfio â hi. Byddai hawlwyr ond yn gorfod ymdrin ag un adran o'r Llywodraeth, gan olygu fod y system yn fwy ymatebol ac effeithlon o ran addasu i newidiadau yn amgylchiadau unigolion, ac yn lleihau'r perygl o oedi cyn talu budd-daliadau, neu ordaliadau. Gall credyd cynhwysol hefyd gynyddu'r cymhelliant i weithio, gan ei gwneud hi'n fwy hyfyw a deniadol yn ariannol i bobl gynyddu eu horiau gwaith, yn ogystal â lleihau'r cymhlethdodau wrth geisio penderfynu a yw hawlwyr yn well neu'n waeth eu byd.

Er hynny, rydym hefyd yn cydnabod bod hawlwyr o bosibl eisiau cymorth i drosglwyddo i'r system newydd yn llwyddiannus, ac ymdopi wedyn. Mae'n cynllun peilot ni, a'r canlyniadau, yn dangos bod gwir angen am hyn. Mae'r gwasanaethau a ddarparwyd gan ein canolfan wedi golygu costau ychwanegol at y gwasanaethau cynghori a ddarparwn o ddydd i ddydd.

Dangosodd canlyniadau'r cynllun peilot y bydd tua hanner ein cleientiaid presennol yn cael eu heffeithio gan y broses o gyflwyno'r credyd cynhwysol. Fodd bynnag, mae'r cleientiaid hynny eisoes yn defnyddio ein gwasanaethau cynghori ar gyfer pob math o faterion gwahanol gan gynnwys, ond nid yn gyfyngedig i, gyngor ar fudd-daliadau. Mae ein gwasanaethau cynghori presennol yn canolbwyntio'n bennaf ar ddatrys y problemau a'r materion sy'n wynebu cleientiaid ar hyn o bryd. Rydym yn rhagweld y byddwn yn parhau i ddarparu cyngor wrth i'r drefn credyd cynhwysol gael ei chyflwyno a thu hwnt. Dangosodd y cynllun peilot fod cleientiaid angen rhagor o gymorth wedi'i bersonoli a chymorth wedi'i deilwra er mwyn paratoi ar gyfer y newidiadau. Bydd hyn yn creu galw newydd am ein gwasanaethau, ac os na ddiwellir y galw hwnnw, gall olygu bod eraill sy'n dibynnu ar ein gwasanaethau cynghori ar gyfer llu o faterion a phroblemau eraill (tua 50 y cant o'n cleientiaid) yn dioddef.

Cyngor ar Bopeth Gogledd Dorset:
"Roedd cymryd rhan yn y cynllun peilot yn brofiad dysgu amhrisiadwy i ni. Bellach, rydym yn gwybod pa seilwaith sydd ei angen er mwyn darparu gwasanaeth cynaliadwy sy'n gallu ymdopi â'r galw a'r gofynion yn sgil diwygio lles – o ran rhagor o allu a mecanweithiau newydd – er mwyn cefnogi hawlwyr gydol y broses bontio."

Mae'r hyn a ddysgwyd o'r cynllun peilot hwn, yn ogystal â'n presenoldeb daearyddol, enw da a chynghorwyr hynod fedrus a chymwys yn golygu ein bod mewn sefyllfa unigryw i helpu hawlwyr i wella eu galluogrwydd ar gyfer credyd cynhwysol. Er hynny, mae angen buddsoddiad ychwanegol er mwyn darparu'r adnoddau, y seilwaith a'r hyfforddiant angenrheidiol er mwyn inni allu cyflwyno cymorth yn effeithiol ac yn gyson.

Y ffordd orau o fynegi costau craidd ein cynllun peilot yw fesul 100 o gleientiaid. Mae hyn yn cydnabod nad yw neb yn gyffredin, a bod pob math o faterion, galluoedd a rhwystrau yn bresennol o fewn 100 o gleientiaid. Ein cost gyfartalog fesul 100 o gleientiaid oedd £9,400. Roedd hyn yn amrywio rhwng £5,200 a £12,000 fesul cant o gleientiaid.

Mae'r amrywiaeth o gostau yn datgelu sawl ffactor gwahanol. Cafodd cleientiaid lu o ymyriadau gwahanol yn ystod y cynllun peilot, ac er mai dim ond un neu ddau ymyriad

oedd ei angen ar y mwyafrif, roedd eraill angen pedwar neu fwy. Hefyd, cynhaliwyd y cynllun peilot mewn tair ardal wahanol, Birmingham, Gogledd Dorset ac Ynys Môn. Mae gan bob un ei phroffil daearyddol, economaidd a chymdeithasol gwahanol, felly hefyd y cleientiaid a oedd yn rhan o'r peilot ac a ddefnyddiodd ein gwasanaethau. Rydym hefyd yn cydnabod bod pob canolfan Cyngor ar Bopeth yn elusen annibynnol ei hun, ac wedi'i hariannu, ei staffio a'i rhedeg mewn ffyrdd gwahanol, sydd hefyd yn gallu effeithio ar gostau.

Credwn ei bod hi'n hollbwysig i'r Llywodraeth ddarparu arian ychwanegol er mwyn helpu'r rhai fydd yn trosglwyddo i'r system credyd cynhwysol i baratoi a gwella'u gallu i ymdopi dan y drefn newydd. Heb ddigon o arian na chymorth, gallai gweithredu'r cynllun cynhwysol yn llwyddiannus fod yn y fantol. Dengys ein dadansoddiad fod llawer o gleientiaid yn annhebygol o allu ymdopi, gan arwain at drafferthion ariannol a dyled. Gallai hefyd arwain at gynnydd dramatig mewn ymholiadau a gwaith achosion i Ganolfannau Byd Gwaith, a bydd hyn yn esgor ar oedi a chynnydd tebygol yng ngwaith Canolfannau Cyngor ar Bopeth er mwyn helpu cleientiaid mewn argyfwng. Rydym yn credu bod atal argyfwng yn y lle cyntaf yn well na datrys neu wella argyfwng.

Gydol y cynllun peilot, ein nod oedd pennu'r adnoddau fydd eu hangen i ddarparu cymorth effeithiol. Byddwn yn cyflwyno papur ar wahân sy'n cyflwyno ein gofynion adnoddau yn seiliedig ar y cymorth y rhagwelir y bydd ei angen gyda'r credyd cynhwysol a nifer y bobl fydd angen y cymorth hwnnw, a chostau canolfannau Cyngor ar Bopeth lleol.

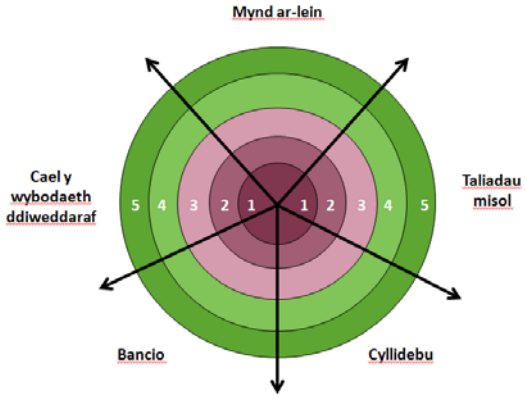
Atodiad: methodoleg

Prosiect peilot rhwng tair canolfan Cyngor ar Bopeth (Birmingham, Ynys Môn a Gogledd Dorset) oedd hwn, er mwyn deall faint o gymorth fydd ei angen ar gleientiaid er mwyn rheoli credyd cynhwysol. Dewiswyd y canolfannau hynny er mwyn adlewyrchu natur amrywiol ein gwasanaeth – yn gweithio mewn ardaloedd trefol a gwledig, gyda phroffiliau cleientiaid ac adnoddau gwahanol. Yn ystod yr amser hwn, buom yn gweithio gyda 1,746 o gleientiaid o'r asesiad cychwynnol – gyda 1,342 yn mynd ymlaen i dderbyn ymyriadau gan eu canolfan leol. Mae hyn yn cynrychioli sampl ddilys o gleientiaid y gwasanaeth ac mae eu proffiliau demograffig yn cynrychioli'r proffil cleientiaid rydym yn eu gweld bob blwyddyn.

Nodi cleientiaid (Mawrth-Mehefin 2013)	Cynhaliwyd proses arolwg tebyg i'r cyfrifiad dros gyfnod o dri mis, gyda phob cleient CAB a ddaeth i'n tair canolfan beilot dros gyfnod o dri mis yn cael eu holi a oeddent yn derbyn un o'r budd-daliadau a fyddai'n cael eu heffeithio gan gredyd cynhwysol. Os felly, cawsant eu nodi fel "perthnasol i'r credyd cynhwysol" ac felly'n berthnasol i'r cynllun peilot hwn.
	Os oedd y credyd cynhwysol yn berthnasol i'r cleient, roeddent yn cwblhau asesiad cychwynnol er mwyn nodi faint o allu oedd ganddynt ar draws y pum maes galluogrwydd a fesurwyd yn y cynllun peilot hwn. Cawsant eu sgorio ar raddfa safonedig 1-5 ar gyfer pob maes (manylion isod), ac roedd y ganolfan yn cynnig ymyriadau cyngor a chymorth i unrhyw gleientiaid â sgoriau o dri neu lai yn unrhyw faes.
Ymyriadau cyngor a chymorth gan CAB (Gorffennaf - Medi)	Ar ôl pob ymyriad, cafodd cleientiaid eu sgorio o'r newydd ym mhob maes galluogrwydd - gan ddefnyddio'r un broses a graddfeydd sgorio ag a ddefnyddiwyd yn ystod eu hasesiad cychwynnol. Bu'r canolfannau hefyd yn nodi a chofnodi a oedd unrhyw rwystrau i'r cleient gamu ymlaen a gwella'i alluogrwydd. Y sgoriau sydd yn yr adroddiad hwn yw sgôr galluogrwydd terfynol pob cleient y tro diwethaf y bu mewn cysylltiad â'r ganolfan - boed hynny yn ystod ei ymyriad diwethaf, yn ystod yr arolwg dilynol neu - os na wnaeth barhau i gymryd rhan - ei sgôr cychwynnol, sef ei unig sgôr.
Camau dilynol (Medi - Hydref)	Ni ddefnyddiwyd proses samplu ar gyfer ein harolwg dilynol. Yn hytrach, aethom ati i geisio cysylltu â phob cleient gafodd asesiad cychwynnol. Gan ddilyn y polisi o gysylltu â rhywun deirgwaith cyn symud ymlaen, ymatebodd 329 o gleientiaid i ateb ein harolwg. Roedd hyn yn cynnwys pennu galluogrwydd terfynol, nodi unrhyw rwystrau pellach a ph'un ai oedd y cleient yn credu y byddai angen cymorth ychwanegol i reoli'r broses o drosglwyddo i gredyd cynhwysol.

Ein dealltwriaeth o fod angen cymorth: pum maes galluogrwydd

Mae'r cyfoeth o brofiad damcaniaethol ac ymarferol sydd gan ein sefydliad ym maes gallu ariannol a meysydd eraill wrth wraidd ein dealltwriaeth o ganfod natur a lefel y cymorth y bydd ein cleientiaid eu hangen.



Rydym wedi creu system sgorio galluogrwydd a helpodd ein canolfannau peilot i gofnodi gallu cleientiaid ar draws y pum prif elfen sy'n gysylltiedig â'r credyd cynhwysol, a natur a lefel y cymorth hwnnw (aseswyd ar raddfa o 1 i 5). Trwy hyn, cawsom ddull safonedig o gefnogi a mynd i'r afael ag anghenion cleientiaid, gan gynnwys camau penodol sydd angen eu cymryd i symud cleientiaid ymlaen tuag at fod yn hunangynhaliol.

Trwy ddadansoddi profiad a gallu ein cleientiaid i'r fformat hwn, roedd modd i ni nodi pa gleientiaid oedd angen cymorth a gweithio gyda'r rhai â sgôr o dri neu lai mewn unrhyw faes galluogrwydd.

Dyma'r pum maes galluogrwydd a nodwyd ar gyfer credyd cynhwysol a'n system sgorio ni

Taliadau misol: Rwy'n gallu cadw llygad ar fy arian bob mis.	(1) nid ydyn nhw'n gwybod faint o arian sy'n dod i mewn ac yn mynd allan bob mis; (2) maen nhw'n gwybod pa wybodaeth sydd ei hangen er mwyn cadw llygad ar yr arian sy'n dod i mewn ac yn mynd allan bob mis ond yn cael trafferth gwneud hynny; neu (3) mae ganddyn nhw syniad bras faint o arian maen nhw'n ei wario bob mis fel aelwyd, ond angen cymorth pellach; (4) mae ganddyn nhw syniad da faint maen nhw'n ei wario fel aelwyd bob mis ond nid ydyn nhw'n cynllunio ymlaen llaw; (5) maen nhw bob amser yn llwyddo i gadw llygad ar yr arian sy'n dod i mewn ac yn mynd allan ac yn cynllunio ymlaen llaw ar gyfer newidiadau
Cyllidebu: Rwyf/rydym yn gallu rheoli newidiadau yn yr arian a gaf	(1) maen nhw'n rhedeg allan o arian yn aml a ddim yn gwybod beth i'w wneud; (2) maen nhw'n aml yn benthyca arian er mwyn talu costau byw; neu (3) maen nhw'n trio pethau gwahanol ond nid ydyn nhw'n teimlo eu bod yn gallu gwneud newidiadau go iawn. (4) maen nhw wastad yn chwilio am y bargeinion gorau ac wedi canfod ffyrdd o arbed arian / cynyddu arian; (5) maen nhw wastad yn chwilio am y bargeinion gorau ac yn cael y wybodaeth ddiweddaraf am sut i reoli eu harian yn effeithiol
Bancio: Rwy'n defnyddio cyfrif i dalu'r biliau hanfodol yn brydlon	(1) nid ydyn nhw'n siŵr beth yw biliau hanfodol a/neu'r math o gyfrif sydd ei angen ar gyfer credyd cynhwysol; (2) mae'r cyfrif cywir ganddynt ond nid ydyn nhw'n gwybod sut i flaenoriaethu neu dalu eu biliau; neu (3) maen nhw'n deall sut i dalu eu biliau ond nid ydyn nhw'n siŵr beth i'w wneud os nad oes ganddyn nhw ddigon o arian i dalu'r costau. 4) maen nhw wedi sefydlu trefniadau talu biliau hanfodol ac yn gwybod sut i fonitro eu cyfrif (5) maen nhw'n defnyddio eu cyfrif i dalu biliau hanfodol yn brydlon, ac nid oes ganddyn nhw unrhyw broblemau neu bryderon ynghylch hyn
Cael y wybodaeth ddiweddaraf: Rwy'n gallu cael y cymorth angenrheidiol ac yn gallu cael y wybodaeth ddiweddaraf	(1) nid ydyn nhw'n gwybod am y newidiadau sydd ar y gweill; (2) maen nhw wedi cael rhywfaint o wybodaeth am y newidiadau ond nid ydyn nhw'n siŵr beth maen nhw'n ei olygu iddyn nhw; neu (3) maen nhw'n deall y newidiadau sy'n effeithio arnyn nhw, ond nid ydynt yn siŵr beth i'w wneud nesaf. (4) maen nhw'n deall y newidiadau sy'n effeithio arnyn nhw ac yn gwybod ble i gael cymorth gan gynnwys gwefannau defnyddiol (5) maen nhw'n deall y newidiadau sy'n effeithio arnyn nhw ac yn gwybod sut i gael y wybodaeth ddiweddaraf am y newidiadau a all effeithio arnyn nhw

Mynd ar-lein: Rwy'n gallu mynd ar-lein i reoli cyfrif credyd cynhwysol	(1) maen nhw'n gwybod sut i fynd ar-lein a rheoli eu hawliad budd-daliadau ar-lein; (2) maen nhw wedi cael gwybodaeth am sut i fynd ar-lein a beth fydd angen ei wneud ond maen nhw angen cymorth; neu (3) maen nhw'n gwybod sut i fynd ar-lein ac yn gwybod y peryglon/manteision o fod ar-lein ond angen cymorth (4) maen nhw wedi bod ar-lein i chwilio, cael gwybodaeth a chyflawni gweithgareddau (5) mae ganddynt gysylltiad â'r rhyngrwyd ac maen nhw'n gallu mynd ar-lein yn rheolaidd i edrych ar gynnwys a rheoli gwasanaethau

Nodau ac egwyddorion

Mae'r gwasanaeth Cyngor ar Bopeth yn darparu cyngor annibynnol, cyfrinachol a diduedd, yn rhad ac am ddim, i bawb ynglŷn â'u hawliau a'u cyfrifoldebau. Mae'n gwerthfawrogi amrywiaeth, yn hyrwyddo cydraddoldeb ac yn herio gwahaniaethu.

Nod y gwasanaeth yw:

Darparu'r cyngor sydd ei angen ar bobl sy'n wynebu problemau.
Gwella polisïau ac arferion sy'n effeithio ar fywydau pobl.

Citizens Advice
115-123 Pentonville Road
London N1 9LZ

Ffôn: 020 7833 2181

www.citizensadvice.org.uk
www.adviceguide.org.uk

Citizens Advice yw enw gweithredol The National Association of Citizens Advice Bureaux.

Rhif elusen gofrestredig 279057.